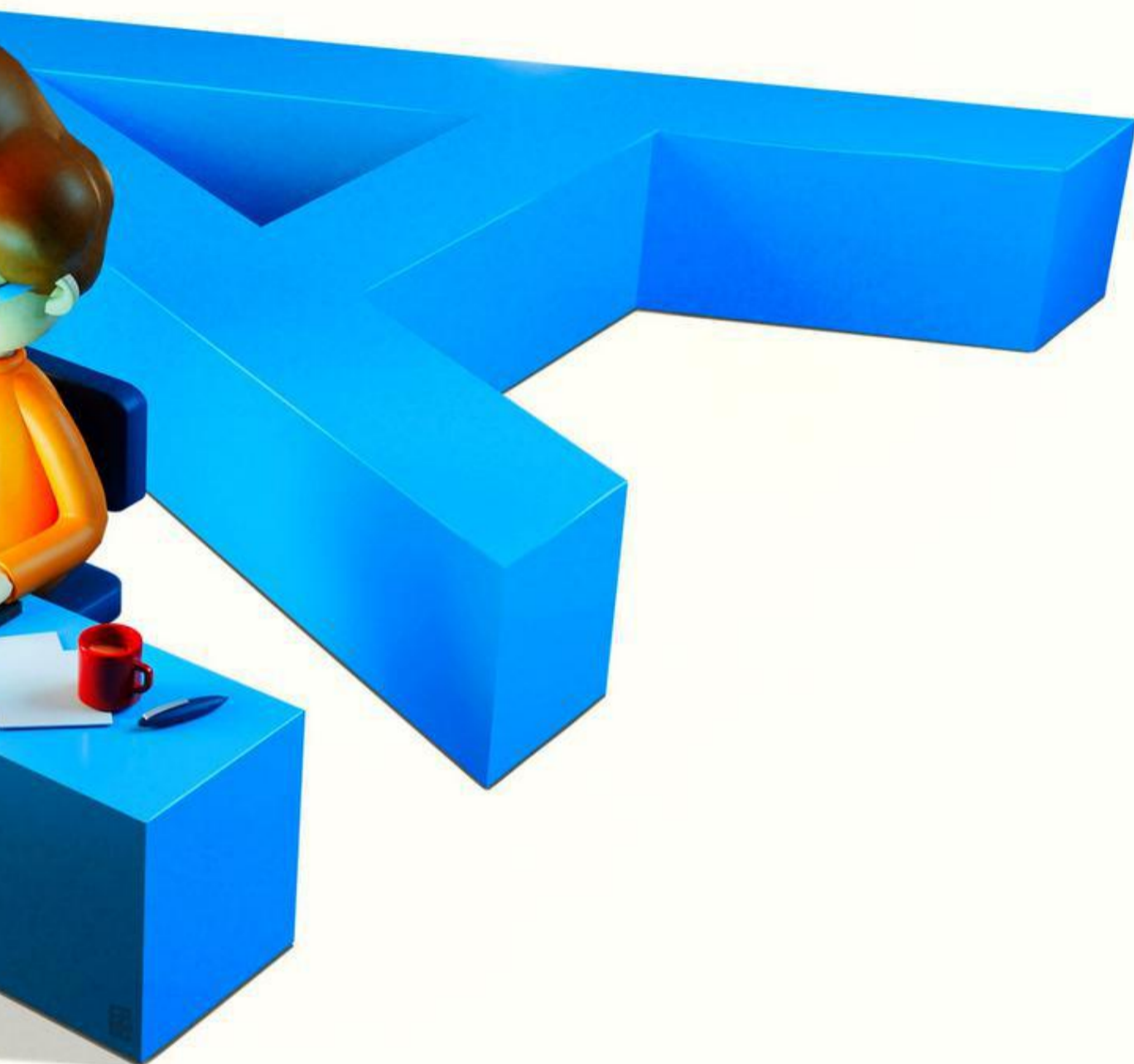


# Sauter du dialogue



© JEAN-PHILIPPE DEMONTY

## emploi L'IA va-t-elle tous nous envoyer au chômage ?

PHILIPPE LALOUX

Alors, finalement, cette IA générative est-elle synonyme de cataclysme ? Ou d'opportunité pour l'emploi ? Quoi qu'il en soit, pour l'Unesco, l'avènement de ces technologies, associées aux données de masse (big data), augure la quatrième révolution industrielle, après la troisième déclenchée par l'internet (mobile). « Si un pays dispose déjà d'une bonne infrastructure et d'un système éducatif de bonne qualité, il peut tirer avantage de l'IA pour améliorer l'efficacité de sa production. Tout comme l'utilisation de la machine à vapeur a permis à certains pays de se développer plus rapidement que d'autres lors de la révolution industrielle », suggère l'organisation dans un rapport émis déjà en 2018.

Comme la vapeur a renvoyé le cheval à l'écurie, les robots boostés à l'IA vont-ils renvoyer tous les salariés au chômage ? L'arrivée tonitruante de ChatGPT en novembre 2022 a clairement inspiré les prophètes de l'apocalypse. A commencer par la banque d'affaires Goldman Sachs qui, quatre mois plus tard, sortait un rapport avançant que 300 millions d'emplois dans le monde seraient susceptibles d'être occupés par des IA. Soit un quart de l'emploi actuel. Et, pour la première fois dans l'histoire, l'automatisation des tâches toucherait essentiellement les cols blancs, dont les cadres et les professions qualifiées.

### Faciliter la tâche

Le vent de panique suscité par ce rapport s'est, depuis, calmé à la faveur d'études plus nuancées. Avec, cette fois, un axiome commun : non, une machine ne remplacera pas l'homme, mais peut

lui faciliter la tâche. Or, un emploi est une somme de tâches. Et selon le MIT, seules 23 % d'entre elles présenteraient un intérêt à être automatisées (au profit de tâches à plus haute valeur ajoutée « humaine »).

Cela change tout. Y compris le rapport au travail, les processus de production... Selon l'étude avancée en août 2023 par l'Organisation internationale du travail, « l'impact le plus important de cette technologie ne sera probablement pas la destruction d'emplois, mais plutôt les changements potentiels de la qualité des emplois, notamment l'intensité du travail et l'autonomie ».

Pour autant, certains métiers pourraient voir 100 % de leurs tâches effectuées par des outils d'IA. Parmi les fonctions les plus menacées : secrétaires, comptables, télévendeurs... Un rapport de la Commission de l'intelligence artificielle sur l'avenir du marché du travail remis à Emmanuel Macron le 13 mars, conclut que « les emplois directement remplaçables par l'IA ne représenteraient que 5 % des emplois d'un pays comme la France ». Il ajoute que le nombre d'emplois total des entreprises ayant adopté des systèmes d'IA entre 2018 et 2020 augmente plus vite que dans celles n'ayant rien mis en place. Le choix de ces solutions technologiques a en effet permis de développer de nouveaux métiers.

Et en Belgique ? Selon une étude présentée le 12 mars dernier par Google, « 7 % des emplois pourraient voir plus de la moitié de leurs tâches automatisées par l'IA générative ». Elle pourrait à elle seule augmenter le PIB de la Belgique de 45 à 50 milliards d'euros (+9 %) au cours des dix prochaines années.

## ou révolution ?

Carrefour et la SNCB. Tous ceux qui nous ont répondu ont indiqué, au minimum, mener une « réflexion » sur l'utilisation de l'IA par leurs employés. Quand ce n'est pas déjà le cas, un groupe de travail se penche sur la question. Seuls le SPF Finances et Actiris n'ont rien de concret à ce stade dans les bacs.

### Deux grandes tendances

« Aucune société ne veut être vue comme la dernière à sauter sur la nouvelle technologie », constate pourtant Olivier Castelao, senior consultant chez Insight Belgium. « L'intelligence artificielle était utilisée depuis des années mais, avec ChatGPT, elle a été mise à la vue de tous et a commencé à entrer dans les mœurs. Elle est devenue accessible. »

Selon les entreprises interrogées dans le cadre de cet article, l'IA est utilisée par les employés de deux manières principales.

D'abord, pour se faciliter la vie. Chez Belfius, c'est Jonathan Neubourg, Chief Digital, Data, & AI, qui est chargé d'« évangéliser » les 7.000 employés. « Nous tentons de donner les bons réflexes au quotidien. Avec notre version de ChatGPT, on ne perd plus vingt minutes à traduire un mail du néerlandais

vers le français ou inversement. On peut lui demander des résumés de textes ou de réunions. »

Chez les concurrents de BNP Paribas Fortis, on utilise aussi des robots (environ 200 !) et autres chatbots. Les premiers sont mobilisés afin de – entre autres exemples – raccourcir le processus d'octroi d'un crédit hypothécaire, d'identifier les documents que la banque reçoit dans les dossiers de succession ou de traiter les demandes de clôture des comptes. La récolte d'informations sur les certificats PEB des biens en portefeuille est aussi concernée.

De leur côté, les assistants virtuels répondent directement aux questions des employés. « En moyenne, en 2023, notre bot interne baptisé Samy répondait à 80.000 questions par mois », détaille le porte-parole de BNPPF, Valéry Haloy. « En janvier de cette année, nous avons dépassé les 110.000 questions. »

Chez Deloitte, le nouveau meilleur ami des collaborateurs s'appelle PairD : « Il s'agit d'une assistance pour écrire des courriels, élaborer des présentations et relire des textes. Il rend aussi les points de vue, les visions et connaissances sectorielles accessibles à tous les collaborateurs. » PairD simplifie aussi les tâches administratives en automatisant le traitement des contrats. « Outre

les gains de temps, cela signifie également un gain de qualité dans le travail », assure Deloitte.

Mais « l'assistant » qui a le plus la cote, après ChatGPT, c'est le Copilot de Microsoft. « Contrairement à ChatGPT qui dépend de ce qui se trouve sur internet et peut donc être erroné, Copilot va d'abord tenter de répondre à votre requête à partir des données de votre environnement professionnel », détaille Olivier Castelao. « Il peut aussi générer des images si vous lui demandez de dessiner un petit garçon sur un banc dans un parc à 11 heures du matin sous la pluie. » L'outil permet encore de résumer des conversations et de créer des Powerpoint à partir de textes. Copilot pourra bientôt prendre des initiatives comme ajouter dans votre agenda de rappeler un interlocuteur parce qu'il aura entendu dans une conversation Teams que vous vous êtes engagé à le faire.

### Une IA « maison »

On notera que les banques et autres grandes entreprises de consultance comme Deloitte et PwC ont toutes développé leur « ChatGPT maison » ou opté pour Copilot. L'objectif est d'éviter que les requêtes sensibles puissent circuler sur le web ou, pire, qu'elles arrivent jus-

qu'à la concurrence à cause d'une fuite de données.

La seconde affectation majeure de l'IA en entreprise est liée aux ressources humaines. « Chez Randstad, nous utilisons des moteurs de recherche intelligents qui se basent sur l'IA pour trouver dans un arbre de compétences les éléments recherchés par les employeurs », explique Sébastien Consentino, porte-parole. « Cela permet de brasser un nombre de candidats et d'annonces beaucoup plus importants. »

« Quand on doit engager quelqu'un, il nous suffit de demander à notre "Belfius GPT" de rédiger la description du poste », ajoute Jonathan Neubourg. « En général, c'est à 90 % nickel. Il suffit d'ajouter quelques précisions. C'est un gain d'efficacité énorme. »

Gille Sebrechts, CEO de Prottime, un fournisseur de logiciels dédiés à l'enregistrement du temps de travail, confirme que l'on n'a jamais pu aussi bien utiliser les données internes des entreprises. « Nous venons d'acquérir l'outil Sheepblue qui permet de réaliser de la planification d'horaires ou des vacances. Il tient compte de bien plus de paramètres que ce dont est capable un cerveau humain. On peut, par exemple, imaginer qu'un fast-food situé près d'un stade de foot adapte le planning des

étudiants suite à l'annonce d'un match important le soir même. »

### Des employés apeurés

Toutes ces utilisations de l'IA au quotidien dans le monde du travail ne vont cependant pas de soi. Une étude publiée par le spécialiste en ressources humaines et finances Workday, début 2024, indiquait qu'à peine 62 % des dirigeants étaient favorables au déploiement de l'intelligence artificielle. Une défiance encore plus prononcée chez les collaborateurs (52 %).

Côté employeur, on l'a écrit, la crainte principale est liée à la sécurité. Côté employé, la peur de se voir purement et simplement remplacé domine. C'est pourtant tout sauf le but de l'IA, assurent nos interlocuteurs en chœur. « La compétition ne se fait pas entre une personne et l'IA mais entre les employés qui l'utilisent et ceux qui ne l'utilisent pas », résume Olivier Castelao. « L'IA est un outil qui vous facilite la vie, vous fait gagner du temps. Pour obtenir un bon rapport, avec les chiffres corrects et la bonne présentation, il faut avoir les connaissances de base pour solliciter correctement la machine. L'expérience est irremplaçable. Il faudra toujours la meilleure personne possible derrière pour donner l'impulsion. »